

(上接9版)



本报记者 何丽娜
通讯员 蒋升 严敏 王珺 黄君萍

“可能我是外地人,沟通起来有障碍。”钱报小时健康小站、杭州市上城区望江街道社区卫生服务中心护师刘海莉,有时会将挨骂原因归结于言语不通,但这只是其中之一。

50岁的孙丽萍是这个团队里经历“生离死别”最多的人。从2008年至今,她见证了太多人情冷暖,像史官般记录下许多生命之花凋零的最终时刻。

最关注年龄栏上的数字 最心痛孩子非正常死亡

他们每天的工作 就是揭开别人的伤疤

最关注的,是年龄栏上的数字

孙丽萍介绍,每年他们团队要完成500多例死因调查,绝大部分是寿终正寝及因病身亡的。“我们最害怕的,是给那些亲属非正常死亡的联系人打电话。”

三岁孩子回老家玩耍溺水身亡;正值花季的年轻人因走不出抑郁奔向楼顶;新婚妻子被查出癌症,留下丈夫撒手人寰;中年人遭遇财务危机,受不了打击选择离开……为了探究最完整的死因链,孙丽萍和同事们遭遇了无数白眼,打碎了牙只能往肚里咽,“被骂着骂着也就习惯了。”有时出于工作需要,电话处于免提状态,骂声就会响彻全办公室。

作为团队里电话交流经验最丰富的人,孙丽萍在收到殡仪馆的火化名单时,最关注年龄栏里的数字:年纪大还相对好说,越小则越紧张,生怕说错一句话对家属造成二次心理伤害。若家属实在不愿说,只好采用迂回战法:向派出所抑或是周边邻居打探情况。要仍是毫无收获,只好壮着胆子,单枪匹马上门,在挂着白花的家面对面沟通。

一句话还没说完,电话就被挂了

几乎没有一个家庭会拒绝新生儿调查的电话,他们会迫不及待地和你分享迎接新生命的愉悦,讲述怀胎十月的种种磨难,在手里捧着宝贝面前,所经历的一切苦都是值得的。

但若听见是死因调查电话,则是种截然不同的态度:一句话还没说完,就吃“闭门羹”是常有的事,能冷漠地说清来龙去脉已是上上签,有人认为是诈骗,有人会反问什么时候给丧葬费,还有些没从悲伤中走出来的,则会瞬间提高嗓门:人都没了,你还来问干嘛?!

“这种提心吊胆的情绪落差,是不是光听着就有点害怕?”孙丽萍和钱报记者打趣,如果你们亲身体验,十有八九会以失败告终。因为,死因调查是不能直抒胸臆的,光靠电话就能揭开心头伤疤,无异于纸上谈兵。

在接受钱报记者采访前,孙丽萍刚打完四个死因调查电话,对象全是90岁以上的老人,多是脑卒中后偏瘫在床。这类沟通过程一般都比较顺利,挂电话前家属还不忘感谢:谢谢您的关心。

非正常死亡,最令人心痛

对于非正常死亡调查,孙丽萍的经验是:即使知道结果,也要“装”作一无所知,引导家属说出真相。

孙丽萍回忆,几年前,她收到一张殡仪馆的火化名单,上面赫然列着一个三岁男孩的姓名。

孩子之前的预防针都是在社区打的。孙丽萍考虑了一会儿,努力让自己平静后,拨通了家长的电话,这样开了头:“孩子近况还好吗,要记得下次来社区打针的时间哦!”

一番引导后,绷不住的妈妈终于说出了原因——回乡下老家过年,孩子失足跌入水库溺水身亡。满心欢喜地盼着他来,又无比绝望地目送他离开,孙丽萍理解那种痛彻心扉的感觉。

约两个月前,孙丽萍收到一则年轻姑娘去世的信息。“IT行业,才30出头,刚结婚,乳腺癌。联系人填的是她老公。”

新婚燕尔,还未白头就已离别。她听着电话那头的丈夫静静讲述:起初发现有硬块没在意,拖了半年后,乳腺癌Ⅲ期,出现扩散,肺部转移,全切也保不住。花了几十万四处求医,却因错过治疗时间,终是功亏一篑……

打完这样的电话,孙丽萍也会不免感伤。这种时候,团队中唯一的男同事李烈寅便会送上安慰:逝者已逝,生者如斯,每个人都应该往前看。

有些情况,调查起来颇费功夫

有关死亡的话题,无论谁都会害怕。十几年与死因打交道,孙丽萍也并非铜墙铁壁。“起初知道自己要做这个,有点慌兮兮的。但这就是工作,义不容辞。”

这项工作的难度,非同一般。如果电话碰一鼻子灰,得及时转换思路:从街道或派出所了解信息,也可打入邻居内部,从细节入手,问问家长里短。

记忆最深的一次,是十年前,一位老人非正常死亡,找了多个手机号码打电话都无功而返的孙丽萍,决定下班后骑着电动车上门一探究竟。

冬日的夜晚,孙丽萍穿过分叉小路,在漆黑楼道里守株待兔,“风不大,是氛围惨人。”幸好等了没多久,遇上老人女儿,当面交流自然高效不少,说清原委后,她如实相告:罪魁祸首是冠心病。

从事这一行久了,孙丽萍对人情世故有了新理解,有时甚至会遇到常人根本想不到的“乌龙”:有“粗心”子女根本不知道父母得了什么病;也有在电话核实时,才知道原来十几年来都把亲戚名字叫错了,有添字少字的……

死因调查要求真实准确,如汇报后疾控中心觉得有问题,则要打回重新核实,因此大家是按片区划分,各自认领。“我们这种老小区,人口老龄化严重,遇上独居老人,调查起来就颇费功夫。”

孙丽萍遇见过热心邻居帮独居老人开具死亡证明的,但因邻居不知情,只说听说病因有“梗阻”两字。后经重重打听,终于联系上老人的远房表亲。可二人已多年不见,表亲只知道是消化道疾病,“是胃不好?胆不好?胰腺不好?”在挨个猜谜后,表亲大呼一声:对,是肠梗阻!这才圆满完成任务。

若不得不与之相遇,希望你能温柔以待

“你真不知道明天和意外到底哪个会先来。”钱报小时健康小站、杭州市上城区清波街道社区卫生服务中心护师邱琼,7年前开始这项工作。她最痛心的,是亲历了太多白发人送黑发人的悲哀。

成年人的崩溃只在一瞬间。做生意的中年男子突然抑郁成疾,趁着午夜家人熟睡,悄悄爬上楼顶一跃而下;原本相亲相爱的夫妻,丈夫因受到工作上的打击,最终选择了一条不归路。当妻子接起死因调查电话时,反复强调的只有一点:我很爱他,求求你别问了……

人是讨厌被揭开伤疤的,这点邱琼不会不知道,在这刨根问底的电话后,她与这家家属也许再无交集,可邱琼仍要全力问到底,她深知这一条条数据汇聚成河后的重大意义。

正因目睹太多诀别,这些负重前行的死因调查员更想让大家了解生命的珍贵:没什么比活下去更重要。

死因调查员,也许是一种隐形的存在。但若不得不与之相遇,希望你能温柔以待。

